



Europeiska kommissionens stöd till framställningen av denna publikation innebär inte ett godkännande av innehållet, som återspeglar författarnas åsikter, och kommissionen kan inte hållas ansvarig för den användning som kan göras av informationen i publikationen.

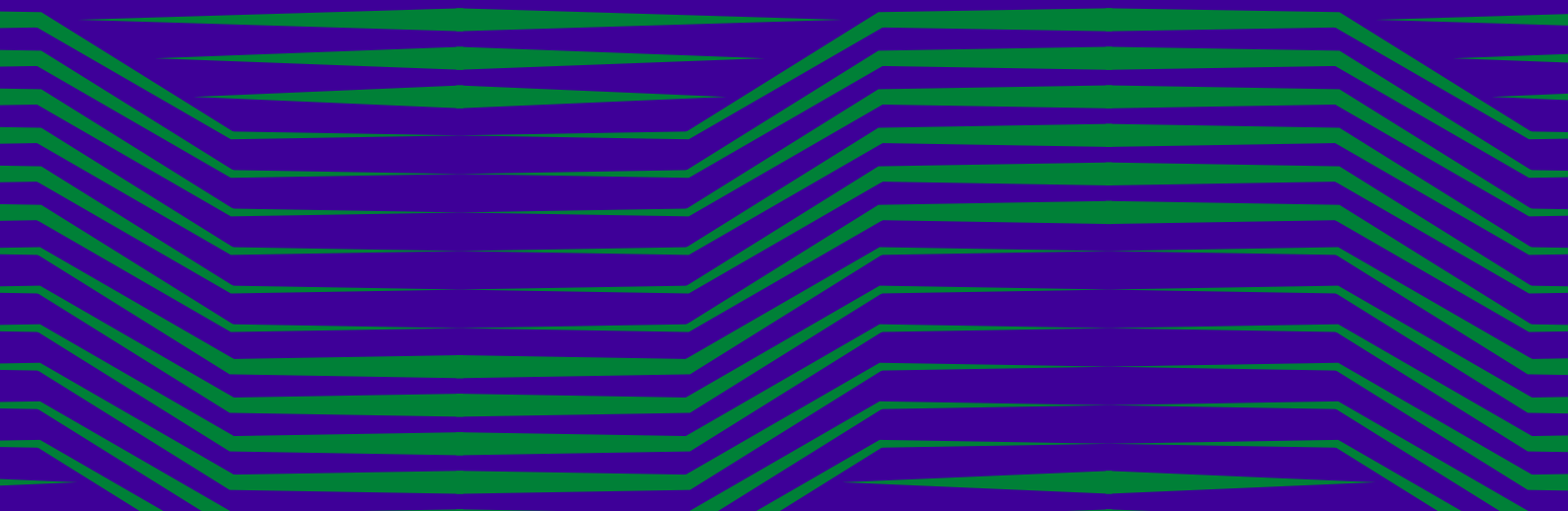


# SKILLS SWAP

Dela färdigheter för LIA inom  
yrkesutbildningen för Europas hotell-  
och restaurangbransch

IO1 - METODOLOGISKA RAMVERKET  
Sammanfattning

JUNI 2021



## OM PROJEKTET SKILLS SWAP

Skills Swap är ett internationellt treårigt Erasmus+-projekt som omfattar utbildningsorganisationer och besöksnäringarna i Spanien, Grekland, Cypern, Sverige och Storbritannien. Under ledning av Rinova i London utformar och testar Skills Swap ett innovativt tillvägagångssätt. Projektet bygger upp ett nätverk av små och medelstora företag inom hotell- och turismindustrin - som har ett gemensamt intresse av att utbilda, behålla och omskola sina anställda och vilka är villiga att samarbeta med varandra - för att utbyta, eller "byta" personal och lärlingar på kort sikt så att de kan lära sig färdigheter som är viktiga för de tjänster som deras arbetsgivare erbjuder.

Vårt Skills Swap projekt för utbyte av färdigheter är baserat på den europeiska hotell- och restaurangsektorn, som är den största delen av Europas turistindustri. Besöksnäringen är en tjänstesektor som ligger mellan fritid och turism och omfattar logi, mat och dryck (kaféer, barer, restauranger), evenemangsplanering, attraktioner och kryssningar. Europa är det främsta turistmålet i världen - 713 miljoner internationella ankomster 2018, vilket var en ökning från 670 miljoner 2017 och 620 miljoner 2016. Det ger 25 miljoner arbetstillfällen och 5 miljoner fler förväntas under det kommande decenniet (Eurostat).

Den har dock decimerats av Covid-19 och är nu under återhämtning. Redan före Covid fanns det många utmaningar: en obalans mellan industrins behov och utbildningssystemet, stora kompetensbrister, även när det gäller mjuka färdigheter. På vissa håll finns det fortfarande en dålig bild av sektorn hos allmänheten, inom familjer och bland unga människor som tidigare jobbat inom hotell- och restaurangbranschen, med negativa - och ofta föråldrade - uppfattningar om arbetskvaliteten: deltid, oregelbundna arbetstider, lägre löner, färre förmåner och med begränsade karriärmöjligheter. Ändå har den moderna besöksnäringen fått många höjda standarder, nya och spännande yrken och bättre karriärvägar för dem som kommer in i branschen.

# UTFORMNING AV EN NY EUROPEISK STRATEGI – SKILLS SWAP

Med "skills swap" (kompetensutbyte) menar vi strukturerade, arbetsbaserade inlärningsmöjligheter - där anställda och lärlingar befrias från sina arbetsuppgifter hos en arbetsgivare under en bestämd tidsperiod (vanligtvis en halv dag till två veckor) för att lära sig färdigheter hos en annan arbetsgivare.

Å ena sidan måste många anställda inom hotell- och restaurangbranschen kunna göra många olika saker - och det är inget nytt att de lär sig olika färdigheter på olika platser. Vi har dock försökt att ta itu med detta behov på ett mer systematiskt sätt. Det började i London, där Rinova har inrättat en ny "akademi" för utbildning inom hotell- och restaurangbranschen - där man sammanför små och medelstora företag som står inför verkliga utmaningar, men som i egenskap av arbetsgivare verkligen brinner för de många och spännande nya möjligheter som finns inom hotell- och restaurangbranschen - tack vare tekniken och de höjda standarderna, hållbar och internationell turism, bland många andra orsaker. Dessa företag väntar inte på någon extern part för att utbilda sin personal - de samarbetar och engagerar sig för att göra det tillsammans.

Erasmus+ har nu gett möjlighet att dela och utveckla denna innovation internationellt, och Skills Swap-projektet är resultatet. Vi har många frågor - hur fungerar detta tillvägagångssätt? Hur behöver den stödjas? Vilka saker kan "bytare" lära sig? Vilka problem finns det, förutom fördelarna? Vad har olika länder, med olika typer av turistekonomier eller företag att erbjuda - och vilka svårigheter har de? Kan vi hitta gemensamma lösningar, behöver vi helt olika och flexibla lösningar eller kan vi ha lite av varje?

För att ta ett första steg för att besvara dessa frågor och utveckla en mer systematisk metod och ett mer systematiskt tillvägagångssätt behövde vi därför utforska frågorna på ett djupare sätt tillsammans med dem som är mest berörda - företagen själva. Under de första månaderna av 2021 kunde vi därför, trots alla problem som Covid ställde till med och all huvudvärk som företagen inom turismen står inför, direkt samråda och diskutera konceptet med över 60 representanter för hotell- och restaurangföretag i hela Europa om kompetensutbytet.

## RESULTATEN

Företagsrepresentanterna kunde berätta för oss om vilka kompetensbrister de har. Dessa var ganska vanliga i hela Europa och omfattar bland annat kompetens inom följande områden:

- Kommunikation
- Att följa rutiner
- Att vara uppmärksam på detaljer
- Professionalism
- Flexibilitet och anpassning till arbetsuppgifter
- Digitala färdigheter och digitalisering inom turismen
- Kvalitativ kundservice
- Att fullt ut stödja en utmärkt kundupplevelse

Vissa frågor rör det som kallas "mjuka" färdigheter - anpassningsförmåga, kommunikation, presentation, lagarbete och så vidare; andra frågor rör ganska specifika "hårda" färdigheter som är kopplade till särskilda uppgifter i det specifika jobbet, varav många förändras med tiden. Och naturligtvis har Covid också kastat upp en hel del saker i luften.

Vissa företag berättade för oss att de kunde se exakt hur kompetensbyten skulle kunna fungera. De hade mycket bestämda idéer och mycket specifika åsikter om när (dvs. vilken tid på året - till exempel "det måste vara utanför säsongen"). Andra hade specifika åsikter om hur länge de skulle pågå (en till två veckor var typiskt, men för vissa kunde det vara längre eller kortare).

Andra företag var dock mycket intresserade av konceptet, men deras åsikter var inte lika starka och de ville i stället veta mer. Många företag tog upp olika frågor som skulle behöva klargöras - t.ex. hur man skulle kunna se till att deras anställda inte skulle bli "stulna" av de andra företagen? Eller vilket stöd skulle de få för att inrätta bytena och sköta dem ordentligt, utan att det hela blir för komplicerat eller byråkratiskt?

IDen övergripande slutsatsen vi har kommit fram till är att om företagen är villiga att ge och ta emot och delta i ett nätverk där de känner och litar på de inblandade personerna, så är detta en viktig del för att få detta att fungera. Dessutom måste det vara formaliserat - företagen måste ha vissa garantier - och de måste få stöd, men det får inte bli överbyråkratiskt.

Alla våra detaljerade resultat från vår forskning och våra samråd har skrivits ner i en formell studie. Den fullständiga studien finns endast tillgänglig på engelska - men du kan få tillgång till den eftersom det är ett offentligt resultat, på Skills Swap-projektets webbplats.

## NÄSTA STEP

Vi följer Covid-situationen noga, eftersom vi vill bygga vidare på detta samråd genom att skapa nätverk mellan våra företag och inleda processen - men återhämtningen måste komma först!

Vi analyserar också alla dessa resultat för att utveckla vårt nästa steg, som riktar sig till de av oss i utbildningssystemet som ska hjälpa företagen att inrätta och organisera kompetensutbytena. Detta kommer att göra det möjligt för oss att fastställa vår arbetsroll och våra krav för att samordna kompetensutbyten. Resultaten av samrådet och denna undersökning är viktiga för att vi ska kunna ta itu med frågor som t.ex:

- Vad måste vi kunna göra när vi underlättar utbyten av färdigheter bland hotell- och restaurangbranschens anställda?
- Vilka ansvarsområden och uppgifter ingår?
- Hur kan vi se till att vi har både arbetsgivarens och arbetstagarens förtroende för att uppmuntra till att stanna och utvecklas? Vilken typ av utbildning behöver vår personal för att klara av denna roll?

Vi kommer också att analysera resultaten för att lite senare under 2021 ta fram en vägledning och riktlinjer för kompetensväxling för företag inom hotell- och restaurangbranschen - med tillräcklig struktur, praktiska verktyg och exempel för att hjälpa till. Alla dessa riktlinjer kommer att tas fram i nära samråd med de berörda företagen - för att se till att de är lätta att använda, relevanta och praktiska.

... och vissa har redan nu smygstartad med skills swap - men senare i vårt projekt kommer vi att organisera formella tester och försök. Därför kan alla företag som vill delta kontakta oss nedan:



## FOLKUNIVERSITETET UPPSALA

[www.folkuniversitetet.se/in-english/](http://www.folkuniversitetet.se/in-english/)  
Bergsbrunnagatan 1, Uppsala  
Sweden 75323  
[vivian.welker@folkuniversitetet.se](mailto:vivian.welker@folkuniversitetet.se)  
tel | +46 018-68 00 60



### COORDINATOR PARTNER



### PARTNERS

